

Optimierung des Informationsflusses zu barrierefrei bedienbaren Elektrogeräten

Fast 10% der deutschen Bevölkerung ist schwerbehindert. Gleichzeitig sind über 21 % der in Deutschland lebenden Personen über 65 Jahre alt.¹ Mit dem demografischen Wandel steigt die Zahl der Menschen, die aufgrund einer Einschränkung auf leicht bedienbare Elektrogeräte angewiesen sind. Ganzheitlich barrierefreie Geräte sind bisher nur wenig auf dem Markt erhältlich. Hinzu kommt, dass die Kommunikationskette zwischen den Akteuren auf dem Markt und innerhalb der Unternehmen lückenhaft bis unzureichend ist.

Der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband schlägt mit diesem Maßnahmenpapier Lösungsansätze vor, um die Kommunikationswege vom Hersteller von barrierefreien Geräten über den Handel bis zum Kunden zu verbessern.

Voraussetzungen

- Etablierung der Barrierefreiheit bei neu zu entwickelnden Geräten als festen Bestandteil der Unternehmenskultur
- Implementierung des Kriteriums Zugänglichkeit (Barrierefreiheit, Design for All) in das Qualitätsmanagement

Motivationsfaktoren

- Marktpotential einer großen neuen Kundengruppe bzw. Bindung der älter werdenden Kunden an die Marke
- Kongruenz der bereits etablierten Unternehmensleitbilder im Sinne der corporate social responsibility
- Einbindung der Zugänglichkeit im Vorfeld zukünftiger gesetzliche Vorgaben

Perspektiv-Wechsel in der Unternehmensphilosophie

- Herstellung und Verkauf barrierefreier Geräte als Mehrwert für alle betrachten und positiv besetzen
- Zielgerichtete und aktive Kommunikation der Zugänglichkeitseigenschaften
- Markenbindungspotential durch leicht bedienbare Geräte aktiv einsetzen
- Potential des zusätzlichen Serviceangebots im Handelsunternehmen erkennen

¹ www.destatis.de / Ergebnisse der Bevölkerungsfortschreibung für 2015 auf Grundlage des Zensus 2011

Kommunikation

Hersteller

- Informationen für Kunden und Handel leicht auffindbar und verständlich auf den Produktseiten im Internet einstellen
- Einführung eines Extrabereiches „Barrierefreiheit“ in Bedienungsanleitungen / Handbücher
- aktive und eindeutige Weitergabe der Barrierefreiheits-Eigenschaften von Geräten an den Handel auch im Rahmen von Produktschulungen
- Zugänglichkeit neuer Geräte als Verkaufsargument in Werbekampagnen einbinden
- Barrierefreiheitsbeauftragte im telefonischen Kundenservice einsetzen

Handelsunternehmen

- Mindestens eine/n Zugänglichkeitsbeauftragte/n pro Filiale einsetzen
- Kunden die Gelegenheit zur barrierefreien Selbstinformation über zugängliche Geräte in der Filiale bieten
- Merkmale zur Zugänglichkeit von Geräten als Bestandteil der Produktinformationen darbieten
- Bewerbung von Geräten auch bezüglich ihrer barrierefreien Eigenschaften

Sensibilisierung und Implementierungshilfen als Startpunkt

- Durchführung von abteilungsübergreifenden Schulungen mit folgendem Inhalt: Bedarfe von Menschen mit Behinderung und die jeweiligen Anforderungen an Bedienbarkeit von Elektrogeräten
- Ernennung von Barrierefreiheitsbeauftragte auf Leitungs- oder Vorstandsebene im Unternehmen, um den Prozess im Unternehmen nachhaltig zu implementieren

Aufgaben der Organisationen von Menschen mit Behinderung und SeniorInnen

- Gründung eines behinderungsübergreifenden Expertenkreises „Barrierefreiheit von Haushalts- und Unterhaltungselektronik“
- Erarbeitung behinderungsspezifischer Kriterien der Barrierefreiheit zu unterschiedlichen Geräte- und Bedienungsarten
- Kommunikation der Zugänglichkeitsbedarfe an Unternehmen und Handel
- Angebot der Entwicklung von behinderungsübergreifenden Schulungsangeboten für Unternehmen und Handel